

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМЕНИ Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»**

кафедра социальной информатики

**ЭФФЕКТИВНОСТЬ РАБОТЫ СОТРУДНИКОВ ЧЕРЕЗ  
АНАЛИТИКУ «1С: ПРЕДПРИЯТИЕ 8.2»**

(автореферат бакалаврской работы)

студентки 5 курса 581 группы  
направления 38.03.05 - Бизнес - информатика  
профиль Социально-информационные системы в бизнесе  
Социологического факультета  
Уткиной Надежды Владимировны

Научный руководитель  
ассистент

В.В.Плехов

\_\_\_\_\_  
подпись, дата

Зав. кафедрой  
кандидат социологических наук, доцент

И.Г. Малинский

\_\_\_\_\_  
подпись, дата

Саратов 2019

## ВВЕДЕНИЕ

**Актуальность проблемы.** В настоящее время самым главным активом любой организации является персонал, который обеспечивает ее работоспособность и развитие. Чтобы добиться результатов организация должна регулярно подводить итоги работы, на основании которых, анализировать эффективность работы сотрудников.

Данная работа очень актуальна в связи с постоянным ростом конкуренции, как на рынке труда, так и в экономике в целом. В настоящий момент времени, ситуация на рынке труда оценивается ведущими платформами по поиску работы как 6 человек на 1 вакансию. Умеренный уровень конкуренции в пользу работодателя. Такой показатель позволяет работодателям ответственно и с должным спокойствием выбирать «лучших» сотрудников для своей организации.

**Степень научной разработанности** эффективности работы сотрудников велика. Посвящено достаточно много работ, рассматривающих различные сферы деятельности, ключевые показатели эффективности, методы её оценки и инструменты влияния на неё.

Однако, несмотря на большое количество уже существующих работ на эту тему, она никогда не потеряет актуальность. Ведь оценка эффективности сотрудников и принятие соответствующих мер неотъемлемый элемент успешного развития предприятия. Конкуренция растет, меняются инструменты маркетинговых действий, каждая компания старается получать максимальные результаты, поэтому работа сотрудников всегда должна совершенствоваться и быть эффективной, подстраиваясь под постоянные изменения на рынке.

**Цель** выпускной квалификационной работы будет заключаться в разработке и внедрении усовершенствованной и полноценной структуры оценки и анализа эффективности работы сотрудников с помощью аналитики возможностей 1С: Предприятия.

Для достижения поставленной цели были выделены основные **задачи**:

1. Определить место эффективности персонала в организации в целом (рассмотреть существующие виды и способы оценки эффективности).

2. Привести сравнительный обзор практикующих методов оценки в различных организациях.

3. Рассмотреть возможности базы 1С: Предприятие как один из методов оценки и анализа эффективности сотрудников.

4. Разработать систему оценки и анализа эффективности сотрудников на основе 1С: Предприятие (выявить подходящие возможности базы, определить основные показатели эффективности, разработать систему анализа).

**Объектом** исследования данной выпускной квалификационной работы будет являться сама организация.

**Предмет** исследования выпускной квалификационной работы - система анализа эффективности персонала.

**Эмпирической базой** работы являются статистические данные hh.ru, нормативные акты рассматриваемой организации.

**Теоретико-методологической основой** выпускной квалификационной работы стали труды зарубежных ученых Б.Марра и Д. Парментера, а также работы современных российских авторов А.Я. Анцупова и Е. А. Митрофановой.

**Структура работы.** Выпускная квалификационная работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка использованных источников и приложения.

## ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

В первой главе «Повышение эффективности работы сотрудника, как бизнес-процесс» раскрываются понятия, методики и способы воздействия на трудоспособность сотрудников. Увеличения эффективности персонала - это определенный набор условий, факторов и последовательных действий, с помощью которых осуществляется управление поведением и действиями персонала.<sup>1</sup>

В любой организации главным активом является персонал, который обеспечивает ее работоспособность и развитие. А значит, для эффективного поддержания уровня конкурентоспособности, ей нужны такие сотрудники, которые не просто могут выполнять поставленные перед ними задачи, но и делают это с максимальной выгодой для предприятия и минимальными издержками. Именно поэтому нужно обратить внимание на увеличение эффективности работы персонала как на бизнес-процесс.

Эффективность персонала — это свойство выполнять поставленную цель в заданных условиях и с определенным качеством. Показатели эффективности характеризуют степень приспособленности сотрудника к выполнению поставленных перед ним задач и являются обобщающими показателями оптимальности его деятельности.

Оценка эффективности персонала – это организационное событие, в ходе которого уполномоченные сотрудники организации дают объективную оценку деятельности сотрудника за прошедший аттестационный период.

Давать оценку результативности исполнения обязанностей персоналом организации вправе менеджер по кадровой работе, непосредственный руководитель или работодатель. Анализ продуктивности профессиональной деятельности отдельного работника, оценка выполнения им поставленных задач позволяют отметить эффективность функционирования всей компании.

---

<sup>1</sup> Хаммер М., Чампи Дж. Реинжиниринг корпорации Манифест революции в бизнесе. Пер. с англ. - Корнилович Ю. Е. Издательство: Манн, Иванов и Фербер, 2011. 288с.

Существует большое количество факторов, которые оказывают влияние на эффективность труда персонала. На них необходимо воздействовать. Ведь если непосредственный руководитель ставит перед организацией задачу повышения эффективности работы персонала, то он может и должен внести свои коррективы в значительную часть каждой группы факторов для обеспечения результативной деятельности организации.

Как известно, основополагающим элементом любой управленческой системы является принцип делегирования полномочий. Его суть заключается в распределении руководителем должностных обязанностей среди подчинённых для достижения определённых результатов. Конечно, если итог невелик (или не так уж и важен в общих масштабах), то человек может сам справиться с поставленной задачей. Если же планируемый результат впечатляющий, и он требует больших ресурсных затрат, то самостоятельно выполнить эту работу один человек, естественно, не сможет. В этом случае задача руководителя — распределить обязанности таким образом, чтобы задействовать сильные стороны каждого работника для наиболее эффективного результата. Именно в этом и кроется один из самых ключевых аспектов повышения эффективности труда работников: грамотное распределение обязанностей среди подчинённых.

Способов повышения эффективности сотрудников, так же как и методов ее оценки, не мало, но с учетом значимости этого бизнес-процесса, нужно использовать все возможные ресурсы и знания для получения точечных результатов. Специфика дела, должностные обязанности, масштаб компании, все это влияет на определение ключевых показателей эффективности сотрудника, следовательно, и на методы оценки. Задача руководящего состава — оптимизировать этот процесс с минимальными издержками, с максимальными итоговыми данными и с профессиональным анализом этих данных.

**Во второй главе «Возможности 1С:Предприятие»** представлены возможности программы, для выявления значений показателей, с помощью которых дается оценка менеджеру. Система программ "1С:Предприятие 8" включает в себя платформу и прикладные решения, разработанные на ее основе,

для автоматизации деятельности организаций и частных лиц. Сама платформа не является программным продуктом для использования конечными пользователями, которые обычно работают с одним из многих прикладных решений (конфигураций), разработанных на данной платформе. Такой подход позволяет автоматизировать различные виды деятельности, используя единую технологическую платформу.

В рамках темы работы подробнее разобраны отчеты, непосредственно касающиеся эффективности работы сотрудников на торговых площадях. Это в первую очередь отчеты по продажам. Их можно формировать в разных направлениях, в зависимости от того, какую именно информацию мы хотим получить в итоге, какое подразделение предприятия хотим проанализировать. Так, например, задав подходящие настройки, отчет формирует продажи в разрезе видов номенклатуры, исходя из которого, можно провести анализ работы как менеджеров на торговых точках, так и категорийных менеджеров. Рассмотрев отчет продаж по номенклатуре, менеджеры по закупкам имеют возможность анализировать целесообразность нахождения той или иной позиции в матрице. А руководители, основываясь на данные того же отчета, сравнительным анализом в разрезе нескольких месяцев, в свою очередь, могут оценить работу менеджеров по закупкам. В больших компаниях, казалось бы, небольшие неточности в закупке ассортимента, приводят в многомиллионным потерям прибыли, что в очередной раз доказывает важность и необходимость регулярной оценки работы персонала.

Таким образом, начало формирования отчета начинается с четкого понимания, какие итоговые данные нам нужны и для чего. Далее задаются настройки для отчета:

1. Основная вкладка отчета. Содержит настройки: дата, единицы измерения, показатели, включение параметров свойств и категорий, общих итогов, а также дополнительных полей. В программе есть такая особенность - чтобы воспользоваться отборами или группировками по свойствам и категориям на вкладках «группировки» и «отборы» необходимо на основной вкладке

включить флаг (галочку) «использовать свойства и категории». Свойства и категории дают дополнительную аналитику, но некоторые пользователи не знают, что возможность использования расширенных отборов по свойствам включается именно на вкладке «Общие», поэтому сталкиваются с трудностями при настройке отчета. Остальные настройки вкладки «Общие» просты и интуитивно понятны.

2. Группировки отчета. Инструмент позволяет пользователю мгновенно просматривать данные в развернутом и свернутом виде, преобразует данные в удобный для просмотра вид. Для того, чтобы лучше понять, как работает этот инструмент лучше несколько раз сформировать отчет в 1С с разными группировками и посмотреть, что получится. Но если все-таки описать что представляет из себя инструмент группировка, то можно сказать так- установка главным признака, согласно которому в него будут попадать все элементы, которые содержат данный признак. Группировки могут быть как вниз, так и в сторону. Как математическая таблица координат с осями  $x$ ;  $y$ . Так в отчете по продажам ось  $X$  может быть товар, а ось  $Y$  может быть клиент.

3. Отборы и фильтры. Инструмент говорит сам за себя. Самое главное в отборах- это указать, что мы хотим отбирать. Когда выбирается что-либо одно, то указывается значение «равно», если нужно указать что-нибудь для отбора больше одного, то нужно ставить «в группе из списка». Отбор в группе из списка означает, что нужен множественный. Внимательно с отборами, т.к. один отбор может исключать другой. Если будет формироваться отчет только по сотрудникам, чья выручка менее 300 тысяч, например, а таких нет, программа сформирует пустой отчет. Пользователь должен ориентироваться в данных, которые анализирует, чтобы не обмануться в случае неправильной настройки. Любой отбор можно временно отключить, убрав галочку использования.

4. Сортировка данных. Сортировать данные в отчете можно по всем колонкам, которые выведены в отчет. Самые распространенные методы сортировки: по алфавиту, по наименованию, по возрастанию, по убыванию.

5. Сохранение настроек. Разработчики компании 1С подумали о пользователях, которым приходится часто работать с отчетами. Чтобы не тратить время на настройку отчета та каждый раз, когда к нему обращаетесь, достаточно сохранить настройку отчета и вызывать ее при надобности. Сделать это можно через пиктограмму сохранения настроек

«1С: Предприятие» дает возможность оптимизировать задачи по сфере работы, специфики компании и необходимым данным. На примере компании, о которой пойдет речь в третьей главе, это видно наглядно. Можно извлечь информацию о том, каким образом был создан тот или иной бизнес процесс, какие дополнительные файлы к нему прикреплены, время работы с заказами. Кроме стандартных (встроенных) отчетов в 1С существует возможность использовать внешние отчеты, которые не хранятся в конфигурации программы. Такие отчеты пишутся специалистами 1С на заказ компаний, которым не хватает встроенного арсенала отчетов для управленческой аналитики. Преимущество внешних отчетов в том, что их можно изменять и переделывать без вмешательства в саму программу, т.е. без изменений и обновлений конфигурации. Такая гибкость дает возможность компаниям быстро реагировать на потребности изменения аналитики данных, использовать новые отчеты без глубоких изменений структуры программы.

**В третьей главе «Разработка системы оценки эффективности сотрудника через аналитику 1С: Предприятие» рассмотрена работа компании и приведен результат практической части выпускной квалификационной работы, а именно разработанную систему оценки эффективности сотрудников с помощью «1С:Предприятие».**

Организация, для которой разрабатывается система оценки эффективности сотрудников, ведет свою деятельность с 2001 года и является большой федеральной сетью салонов отделочных материалов и сантехники с комплексным подходом к обслуживанию. Спектр услуг, предоставляемых компанией, охватывает все потребности клиента: дизайн-проект, расчет строительных материалов, подбор сантехники и аксессуаров для помещения,

предложение по ремонту «под ключ», доставка и подъём до квартиры. Над каждым из этапов предоставления услуг работает не один отдел и уж тем более, не один человек. Но ключевым звеном этой цепочки является менеджер по продажам. Поэтому в выпускной квалификационной работе рассматривается оценка эффективности именно этой группы сотрудников. Исходя из соотношения критерий эффективности и алгоритма действий сотрудника, согласно его должностной инструкции, можно определить основные показатели в работе менеджера, на которые стоит обратить внимание при оценке его эффективности.

Одним из основных показателей эффективности работы менеджера по продажам, конечно же, общая выручка. Это сумма, включающая в себя все позиции ассортиментного портфеля компании и услуги. Этапы формирования этого отчета указаны во второй главе моей выпускной квалификационной работы. Отчет по продажам – это инструмент, которым руководители пользуются регулярно.

У компании имеется производство собственных торговых марок, и, с учетом их маржинальности, они обладают приоритетом для менеджера в момент продажи, поэтому для оценки работы менеджера необходимо обратить внимание на результаты продаж отдельно по этим позициям.

Важный аспект для определения эффективности сотрудника – соблюдение алгоритма работы с клиентом. Анализируя его, руководитель понимает, сколько времени тратит менеджер на отработку клиента, причины нестабильных, низких или наоборот высоких показателей, видит проблемное поле, что позволяет правильно составить систему увеличения производительности труда. В примере компании, для которой разрабатывается система оценки эффективности сотрудников, этот алгоритм можно проследить по отчету, который показывает данные создания заказа, прикреплены ли к нему дополнительные файлы.

Есть еще один необходимый отчет, который в свою очередь показывает важность алгоритма работы менеджера в цифрах. В результате получаем таблицу, в которой основные графы, интересующие руководителя торговой

точки «Количество оплаченных комплексных продаж (КП) с дизайн-проектом (ДП)/ Количество оплаченных КП без ДП» и «Средний чек оплаченных КП с ДП/ Средний чек оплаченных КП без ДП». При дальнейшем составлении плана мероприятий для увеличения выручки салона, по этим данным можно будет представить прирост выручки.

Подводя итоги, сопоставляя данные из сформированных отчетов, можно отметить следующее, первый менеджер обладает профессиональными навыками в сфере продаж, и достигает этим поставленные перед ним задачи, но нарушая дисциплинарную составляющую-алгоритм действий, теряет возможность реализовывать свои навыки во всех направлениях работы, значительно снижая тем самым эффективность своего труда.

Анализируя второго менеджера, а точнее показатели эффективности его работы в компании, стоит отметить большое количество пунктов, над которыми стоит работать. Некоторые из них ключевые, неисправность которых, приведет к отказу со стороны работодателя о дальнейшем сотрудничестве. . Например, не исполнение алгоритма работы менеджера, приводящее к потерям прибыли компании, которое не возмещается другими навыками и способностями. Увеличение времени на одного клиента не увеличивает сумму его чека. Отсутствие дизайн-проекта в комплексной продаже не компенсируется выполнением плана по напольным покрытиям. Следствием не оперативной работы сотрудника становятся клиенты, не получающие полного сервиса, и полного спектра услуг. Несмотря на выполнения плана по приоритетным коллекциям, сопоставляя возможные потери, с прибылью, полученной от сотрудника, возникает вопрос о необходимости продолжать работу с данным менеджером.

## **ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

В выпускной квалификационной работе был рассмотрен вопрос оптимизации оценки эффективности персонала на торговых площадях. Оценка эффективности персонала – это организационное событие, в ходе которого уполномоченные сотрудники организации дают объективную оценку

деятельности сотрудника за выбранный период. В процессе поиска материалов для работы и прохождения практики, стала очевидной актуальность этой темы, а так же важность данного бизнес-процесса. Грамотная и регулярная оценка работы сотрудников- залог успешного развития компании, увеличения прибыли, поддержание высокого уровня конкурентоспособности на рынке. Существует не один метод оценки эффективности, некоторые из которых являются платными. Каждая компания определяет для себя подходящий, удовлетворяющий специфике той или иной сфере деятельности. Задачей данной выпускной квалификационной работы была разработка и внедрение оценки эффективности персонала через анализ отчетов «1С: Предприятие 8.2». Возможности этой программы в совокупности с широкими знаниями о ней, позволяют получить всю необходимые для анализа и оценки данные. «1С: Предприятие» дает возможность оптимизировать задачи по сфере работы, специфики компании и необходимым данным. Так же, гибкость программы в своих отчетах, позволяет подстраивать их под меняющуюся ситуацию на рынке. На примере компании, рассмотренной в этой работе, удалось выполнить поставленную задачу. Оценка эффективности менеджеров и план мероприятий по ее увеличению управляющий салона, для собрания руководителей, брал из третьей главы этой работы. К тому же, система оценки через «1С: Предприятие» позволила точно и узко указать на недочеты менеджеров по продажам, следовательно, индивидуально подойти к процессу работы над ошибками. Руководителю салона, через несколько месяцев, было проще дать оценку определенному сотруднику, потому что по четко поставленным задачам на исправление своего результата, определить прогресс легче и быстрее. Исходя из соотношения критерий эффективности и алгоритма действий сотрудника, можно определить основные показатели в работе менеджера, на которые стоит обратить внимание при оценке его эффективности. Таким образом, несмотря на отсутствие сторонних, дополнительных программ, применения специальных возможностей, предлагаемых различными разработчиками, удалось произвести оценку эффективности каждого сотрудника, сравнительный анализ и выявить причины

показателей. Так же, благодаря такому анализу, появилось четкое понимание дальнейших мероприятий со стороны руководителя, для увеличения производительности труда персонала в разрезе каждого из менеджеров.

Удалось разработать и внедрить систему оценки персонала, которая не требует дополнительных вложений со стороны компании и использует уже имеющиеся ресурсы. при этом полностью отвечая запросам и потребностям на получение развернутого, полноценного анализа. Следовательно, оптимизировать процесс оценки персонала.